Direitos dos Turistas

PROTESTE
associação de consumidores

Vitrine mundial

Quase um bilhão de turistas movimentaram a economia mundial em 2011. Ou seja, um em cada sete habitantes do planeta se dedicou a algum tipo de turismo – de lazer ou de negócios. É provável que o primeiro bilhão tenha se registrado em 2012.

No Brasil, as perspectivas são muito boas, pela ascensão das classes C e D, e pelos grandes eventos esportivos que o país sediará: Copa das Confederações (2013); Copa do Mundo de Futebol (2014) e Jogos Olímpicos do Rio de Janeiro (2016).

Se os negócios estão aquecidos, ainda há muito que melhorar em termos de tratamento das pessoas que viajam para se divertir ou para participar de feiras e congressos.

Demoramos a entender que o turista é um consumidor especial, que se desloca da sua cidade e espera encontrar bons hotéis, restaurantes, segurança, transportes eficientes e tratamento de alto nível.

Durante muito tempo, o país foi considerado um destino perigoso, em função da violência urbana. Essa imagem mudou, mas temos de melhorar aeroportos, hospedagem e serviços para que brasileiros e estrangeiros se sintam bem e retornem sempre que possível.

Afinal, o turismo gera oportunidades de negócios, trabalho e renda, além de promover o intercâmbio de culturas. Faz bem à economia e à convivência entre os seres humanos.

O objetivo desta Cartilha é contribuir para o desenvolvimento desta atividade, por meio de um tratamento atencioso, confiável e competente aos turistas que nos dão a honra de nos visitar.

Os grandes eventos esportivos que sediaremos serão testes realizados com a cobertura da mídia e das redes sociais de todo o mundo. Não podemos perder essa chance de mostrar que evoluímos em todos os aspectos, inclusive no respeito à cidadania e aos direitos dos consumidores.

Maria Inês Dolci

Coordenadora institucional da PROTESTE

Sumário

Expediente

Cartilha de Direitos dos Turistas

Realização: PROTESTE
Coordenação editorial: Maria Inês Dolci
Redação final: Carlos Thompson (Casa da Notícia)
Projeto Gráfico: Marcus Vinicius Pinheiro
Diagramação: André Mucheroni
Ilustrações: Perkins
Assessoria de Imprensa e Jornalista Responsável:
Vera Lúcia Ramos, MTb: 769
Conteúdos e apoio editorial: Aline Yuri Park, David Freitas Passada, João Dias Antunes, Polyanna Carlos da Silva, Tatiana Viola de Queiroz e Vera Lúcia Ramos.

PROTESTE
Sede:
Avenida Lúcio Costa, 6.240
Barra da Tijuca
CEP 22630-013
Rio de Janeiro – RJ

Escritório em São Paulo:
Rua Dr. Bacelar, 173 – cj. 52
Vila Clementino
CEP 04026-000
São Paulo – SP

Legislação

O que é o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

Foi promulgado em 1990. É uma das mais avançadas leis do mundo de proteção aos direitos do consumidor. Antes dele, faltava clareza na definição de responsabilidade nas relações de consumo. Isso facilitava abusos em contratos, entrega de produtos, prestação de serviços, propaganda etc. A lei nº 8.078/90 ampliou, então, a cidadania das pessoas também como consumidoras.

Direitos Básicos do Consumidor (CDC)

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
5. Modificações das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Lei Geral do Turismo

A lei nº 11.771 foi publicada em 17 de setembro de 2010 e regulamentada pelo Decreto nº 7.381 (de 2 de dezembro de 2010), para estabelecer normas sobre a Política Nacional de Turismo, definir as atribuições do governo federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, bem como disciplinar a prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos.

Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur)

O Ministério do Turismo criou um sistema on-line que permite ao consumidor consultar se uma determinada empresa está legalizada e apta para prestar serviços turísticos no Brasil. O sistema, denominado Cadastur, objetiva ordenar, formalizar e legalizar a atividade dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor. Neste site, você poderá encontrar não somente pessoas jurídicas, mas também as pessoas físicas que atuam nesta atividade.
Alguns prestadores de serviços turísticos devem, obrigatoriamente, ter cadastro no Cadastur:

a) agências de turismo;
b) meios de hospedagem;
c) transportadoras turísticas;
d) organizadoras de eventos;
e) parques temáticos;
f) acampamentos turísticos;
g) guias de turismo.

O cadastro dos estabelecimentos que se seguem é facultativo:

a) restaurantes, cafeterias, bares e similares;
b) centros ou locais destinados a convenções, feiras, exposições e similares;
c) parques temáticos aquáticos;
d) empreendimentos de equipamentos de entretenimento e lazer;
e) marinas e empreendimentos de apoio ao turismo náutico;
f) empreendimentos de apoio à pesca desportiva;
g) casas de espetáculos, shows e equipamentos de animação turística;
h) prestadores de serviços de infraestrutura de apoio a eventos;
i) locadoras de veículos para turistas;
j) prestadores especializados em segmentos turísticos.

Assim, antes de contratar qualquer fornecedor, faça uma pesquisa no site do Ministério do Turismo: http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.mtur.

Hospedagem

Tipos

No Brasil, há sete meios de hospedagem, conforme as suas características: Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart Hotel. Cada tipo de hospedagem pode ser classificado em “estrelas”, numa escala de 1 a 5, de acordo com os serviços oferecidos aos clientes.

Além destes, há também os albergues (conhecidos como hostels), estabelecimentos de hospedagem que se caracterizam pelos baixos preços e pela convivência dos hóspedes. Neles, os dormitórios e banheiros podem ser privados ou compartilhados. Assim, antes de fazer uma reserva, pergunte sobre o tipo de acomodação, pois ela poderá ser até misturada entre sexos.

O estabelecimento que, no período de um ano, for alvo de reiteradas reclamações de seus consumidores, terá sua classificação reavaliada, sendo passível até de exclusão. Por isso, sempre que estiver insatisfeito com o atendimento, estrutura e qualidade de um estabelecimento, além de registrar sua reclamação em um órgão de defesa do consumidor, também o faça no site do Ministério de Turismo, para que essa classificação possa ser fiscalizada. http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/Reclamacoes.mtur.

É muito importante obter o máximo de informações antes de escolher o meio de hospedagem. Além das características do quarto, se houver fotos disponíveis no site, avalie as condições e a aparência do local. Pesquise, também, na Internet mapa da região em que se localiza o hotel ou similar. Informe-se com quem conheça a cidade se o bairro é seguro e se há lojas, farmácias e mercados nas cercanias. Também sobre endereço e telefone da delegacia de polícia e do hospital mais próximos. Pode parecer excesso de zelo, mas nunca se sabe quando tais serviços serão necessários.

Outra dica: meio de hospedagem, normalmente, é seguro. Mesmo assim, tenha cautela e lembre-se de que não está em casa. Mantenha a porta do quarto sempre trancado, ainda que esteja no local. Se ouvir barulhos na porta ou no corredor, entre em contato com a portaria por telefone. Não comente com desconhecidos sobre sua situação financeira nem exagere nos elogios ao crescimento da economia brasileira.

Diárias, Check-In e Check-Out

Diária é o preço da hospedagem correspondente à utilização da unidade habitacional e dos serviços incluídos, observados os horários fixados para entrada (check-in) e saída (check-out) do hóspede, obedecendo ao período de vinte e quatro horas.

Lembre-se de que, nos períodos de alta temporada (feriados festivos, férias etc.), as diárias ficam mais caras, em razão do aumento da demanda. Assim, quanto maior a antecedência para fazer reserva do hotel, maior poderá ser a sua economia.

Não há definição legal dos horários para check-in ou check-out, porém o estabelecimento é obrigado a fixar o horário de vencimento da diária conforme a sazonalidade, os costumes do local ou mediante acordo direto com o hóspede. Fique atento! Se você sair depois do horário determinado pelo meio de hospedagem, poderá ter de pagar por mais uma diária.

Informações obrigatórias

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, todos os fornecedores de serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados.

Na portaria ou recepção, os estabelecimentos de hospedagem estão obrigados a fixar, em local visível, a relação dos preços das diárias aplicáveis às espécies e tipos de unidades habitacionais; o horário de início e de vencimento da diária; o número de unidades habitacionais para pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida; as formas de pagamento aceitas e a existência de taxas opcionais. Já no quarto, você deverá encontrar informações acerca dos serviços adicionais oferecidos, tais como ligações

telefônicas, uso de canais pagos da TV e produtos do frigobar, com seus respectivos preços em moeda corrente nacional e os incluídos nas diárias.

Acessibilidade

Segundo a norma técnica da ABNT (NBR 9050:2004), sobre a acessibilidade nos locais de hospedagem, qualquer que seja a sua categoria, pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível.

Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade.

As dimensões do mobiliário dos dormitórios acessíveis devem atender às condições de alcance manual e visual previstos na mesma norma técnica, e ser dispostos de forma a não obstruírem uma faixa livre mínima de circulação interna de 0,90 m de largura, prevendo área de manobras para o acesso ao sanitário, camas e armários. Deve haver pelo menos uma área com diâmetro de, no mínimo, 1,50 m que possibilite um giro de 360º. As camas devem ter 0,46 m de altura.

Diferente da oferta

Para comprovar a relação comercial com estabelecimento de hospedagem, você deve guardar as reservas realizadas, independentemente da forma como foram efetivadas (troca de correspondência, serviço postal, eletrônico e fac-símile, realizados diretamente pelo meio de hospedagem ou funcionários, e o hóspede, ou agência de turismo que o represente). O contrato de hospedagem é a Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH), preenchida e assinada pelo hóspede no momento do check-in.

Antes de viajar, confira o voucher do hotel e ligue confirmando a reserva. Caso o hotel esteja lotado ou o seu quarto ocupado, você poderá ser colocado em acomodações superiores sem custo, ou ser encaminhado a um estabelecimento equivalente. Se nada disso ocorrer, você poderá cancelar a reserva com direito à restituição de todo o valor pago.

Você deverá ainda ser reembolsado por todas as despesas com hospedagem. Guarde todos os recibos e, ao chegar das férias, solicite o seu reembolso por meio de carta protocolada na agência. Se nada for feito, o caminho será a Justiça.

Furto ou Perda de documentos

Se você tiver algo furtado no hotel, o próprio estabelecimento terá de arcar com os prejuízos. Aqueles avisos – comuns no Brasil – de que o hotel não se responsabilizará pelos pertences deixados no quarto devem ser desconsiderados.

Afinal, além de você, os únicos que terão acesso ao seu quarto serão os próprios funcionários do hotel. Mas, ainda assim, para evitar problemas, procure deixar dinheiro, joias, cheques e objetos mais valiosos no cofre do estabelecimento.

Caso haja um furto, comunique o fato ao gerente do hotel, formalizando a sua reclamação por escrito. Em seguida, procure a Delegacia de Polícia e relate o ocorrido. Se nada for resolvido, você poderá pedir indenização na Justiça. A mesma regra vale caso aconteça roubo, furto ou dano em seu carro na garagem do hotel.

Se sumir um documento, ao voltar de viagem você deverá providenciar a reemissão, mas com a apresentação da ocorrência não será necessário pagar algumas taxas. Se tiver perdido também a passagem, procure a companhia aérea e solicite reemissão do bilhete.

No caso de desaparecimento do passaporte, vá a um consulado ou embaixada do Brasil para que sejam tomadas as providências necessárias à sua permanência ou retorno ao país. Para isso, acesse o site do Ministério das Relações Exteriores e localize os endereços ou telefones das representações diplomáticas mais próximas do local em que você esteja. De qualquer maneira, é sempre bom deixar uma cópia do seu passaporte com alguém de sua família.

Pacotes Turísticos

Cuidados ao Contratar

Caso opte por contratar uma agência de turismo para organizar suas férias, assine um contrato bem detalhado, e se prepare para pagar um pouco mais pela comodidade.

Apesar disso, as agências de viagem também poderão ocasionar problemas e confusões. Os mais comuns são as divergências entre os serviços contratados e os de fato prestados.

Assim, escolha uma boa agência de turismo, verificando se tem registro no Cadastur. Cheque suas referências e credibilidade no mercado. Indicações de amigos e uma consulta ao site do Tribunal de Justiça do seu Estado serão fundamentais para se certificar de que não haja problemas com a agência que contratará. Mesmo fazendo uma boa seleção, não há como garantir que não ocorrerão fraudes ou fechamento de agências.

Para evitar aborrecimentos, exija o contrato, leia-o com atenção e não deixe espaços em branco ao assiná-lo. Repare se estão descritos, dentre outros detalhes, o número

de dias, roteiros, tipos de acomodação e transporte, passeios, preço do pacote, forma de pagamento, condições para alteração, cancelamento e reembolso. Fique atento às cláusulas que estabeleçam preços, formas de pagamento e de cancelamento.

A agência de turismo terá de prestar todas as informações sobre as condições gerais e específicas do contrato, bem como as orientações necessárias à adequada utilização dos serviços turísticos contratados. Procure saber se durante a viagem serão oferecidas opções de passeios ou de serviços pagos como extras. Desse modo, você não será pego de surpresa durante a viagem e poderá optar por comprar ou não os serviços adicionais.

Não se esqueça de pegar o recibo de pagamento, guardar o contrato e os folhetos promocionais do pacote. Eles serão sua maior garantia caso surjam problemas. Por isso, durante a própria viagem, leve sempre uma cópia destes documentos.

Peça à agência, com alguns dias de antecedência da viagem:

- nota de débito ou recibo da fatura e documento de confirmação de reserva do hotel;
- passagem com assento marcado;
- roteiro e programação da viagem.

Segundo a Lei do Turismo, os contratos para prestação de serviços ofertados pelas agências deverão, ainda, especificar as empresas fornecedoras com os respectivos números do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) e endereço comercial.

Desistência

Em caso de imprevisto que inviabilize a viagem, vá à agência de turismo e solicite o ressarcimento dos valores pagos. Quando o cancelamento ocorrer faltando menos de um mês para a viagem, as empresas devolverão o dinheiro, mas costumam cobrar uma taxa administrativa, cujos gastos terão de ser devidamente comprovados.

Às vezes, essa taxa é abusiva, mas é possível questioná-la, principalmente se exceder o patamar de 20%. Entretanto, qualquer multa deverá estar prevista em contrato e ter sido informada previamente ao consumidor.

Para formalizar a desistência, faça uma carta para a agência, mas, em vez de enviá-la pelos correios, opte por protocolá-la no próprio local, pedindo para o funcionário (preferencialmente, o seu agente) assinar, datar e informar o número do documento de identidade ou do CPF.

Por fim, se você contratar um pacote fora do estabelecimento comercial, poderá desistir da transação em até sete dias, sem qualquer custo ou taxa.

Quando a desistência for solicitada pelo consumidor em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte do prestador de serviço, não poderá ser aplicada multa e a restituição dos valores pagos deverá ser integral.

Responsabilidade das agências

Em caso de problemas, documente tudo, com fotos e recibos. Lembre-se que a propaganda enganosa é proibida e considerada crime pelo Código Defesa do Consumidor.

Se você encontrar divergências entre os serviços contratados e os prestados, entre em contato com a agência de turismo e faça sua reclamação, exigindo o cumprimento do que foi combinado. Caso não haja serviço equivalente que atenda aos mesmos requisitos, exija a troca por outro semelhante.

Não havendo êxito, a solução será recorrer à Justiça, para obter indenização por todos os transtornos e pela decepção com a propaganda enganosa feita pela agência de viagens, que é responsável solidária por tudo o que for oferecido e por todos os serviços eventualmente contratados.

Turismo de aventura

Turismo de aventura é a movimentação turística decorrente da prática de atividades de caráter recreativo e não competitivo, tais como:

- Arvorismo (travessia entre plataformas montadas em árvores);
- Boia cross (descida de corredeira com boia de borracha);
- Balonismo (voo com balão);
- Bungee jump (salto no vazio, com cordas elásticas amarradas aos tornozelos ou cintura);
- Cachoeirismo (descida de cachoeira dentro de cortina d’água);
- Cicloturismo (viagens de bicicleta);

• Caminhada de longo curso (em distâncias muitas vezes superiores a 10 km, envolvem pernoite);
• Canionismo (descida e exploração de cânions, rios em garganta e ou desfiladeiros);
• Canoagem (esporte que utiliza canoa ou caiaque);
• Cavalgada (passeio a cavalo, em grupo);
• Escalada (subir parede rochosa, bloco ou muro para atingir o cume);
• Espeleoturismo (visitação a cavernas);
• Flutuação (flutuar com roupas de neoprene, colete salva-vidas, máscara e pé de pato no trecho de um rio, observando flora e fauna);
• Mergulho (exploração submarina, com ou sem equipamentos especiais);
• Turismo fora de estrada (viagens em vias não convencionais);
• Rafting (descida em corredeiras por meio de botes);
• Rapel (descida, com cordas, de paredões e vãos livres);
• Tirolesa (atravessar dois pontos por meio de cabo aéreo);
• Voo livre, (voo não motorizado, de parapente ou asa delta);
• Windsurf (prancha à vela);
• Kitesurf (prancha com pipa);

A escolha da empresa deve ser cuidadosa, pois o risco estará sempre presente no turismo de aventura. Deve-se optar pela mais capacitada a gerenciar os riscos, para que se possa ter emoção com garantia de integridade física e emocional.

Fique atento a algumas questões antes de contratar o serviço. A segurança vai muito além da utilização de equipamentos adequados e da capacitação de condutores. Você precisa saber com antecedência e se preparar para todos os procedimentos seguidos nas atividades programadas. Informe-se sobre o grau de dificuldade do roteiro e analise se as suas condições físicas são compatíveis ao pacote a ser contratado. Para determinadas atividades, será exigido atestado médico que comprove condições físicas de participar.

Pergunte, também, sobre a necessidade de fazer um curso preparatório ou de assistir a palestras explicativas sobre o roteiro, percurso ou modalidade escolhida. Aproveite para se informar sobre todos os detalhes, inclusive que tipo de roupa usar e alimentação apropriada ao roteiro.

As empresas devem cumprir as determinações do Código de Defesa do Consumidor, inclusive do artigo 8º, que as obriga a informar os riscos envolvidos nos produtos e serviços colocados no mercado de consumo – alertando para o fato de que os esportes de aventura realizados na natureza sempre significarão algum grau de ameaça.

Os riscos são gerenciados e minimizados por meio de duas estratégias: o uso de equipamentos de segurança credenciados por órgãos internacionais, e a experiência e treinamento dos guias e monitores.

Acampamentos turísticos

São as áreas especialmente preparadas para a montagem de barracas e o estacionamento de reboques habitáveis ou similares, dispondo, também, de instalações, equipamentos e serviços específicos para facilitar a permanência dos usuários ao ar livre.

Antes de contratar diária em algum acampamento turístico, verifique com antecedência se o local tem terreno adequado para instalação das barracas, acesso e estacionamento para veículos, área cercada, abastecimento de água potável com reservatório próprio, tratamento de esgoto ou fossa séptica, instalações sanitárias compatíveis com o número de usuários, tanques de lavagem e pias para limpeza, sistema de coleta de resíduos, recepção, serviço de vigilância, equipamentos básicos contra incêndios e treinamento básico de primeiros socorros.

Transporte

Para o transporte, você poderá escolher carro, ônibus, avião, trem ou navio, conforme seu interesse e possibilidade. Entretanto, é importante que conheça seus direitos como passageiro em cada um dos diferentes tipos de transporte: aéreo, rodoviário, marítimo e ferroviário.

A PROTESTE Associação de Consumidores lançou uma cartilha com orientações sobre como exigir seus direitos em caso de atrasos, cancelamentos e outros transtornos. Você encontrará também dicas e cuidados que devem ser tomados nas viagens de carro, para garantir a chegada ao destino com tranquilidade. Para mais informações, acesse o link http://www.proteste.org.br/nt/nc/press-release/cartilha-de-direitos-dos-passageiros.

Nesta cartilha, destacamos, entre os deveres das empresas, o de transportar o passageiro com pontualidade, segurança, higiene e conforto. Ele não pode ser recusado, salvo nos casos previstos nos regulamentos ou por motivos de higiene e saúde do interessado. As empresas devem prestar todo tipo de informação ao passageiro, e são obrigadas a dar assistência material se houver de atrasos, cancelamentos ou interrupções da viagem.

Viagem Internacional

• **Crianças** – Para uma criança viajar, é necessário passaporte (ou carteira de identidade) e certidão de nascimento. Além disso, menores de 18 anos que viajem com apenas um dos pais precisam da autorização do outro para embarcar, emitida pelo Juizado da Infância e da Juventude. Para isso, basta uma procuração com firma reconhecida, assinada pelo pai ou pela mãe que não viajará. Se outros levarem a criança, a procuração terá de ser do pai e da mãe. Em caso de contratempos, há um posto do Juizado nos principais aeroportos e rodoviárias.

• **Passaporte** – Para viajar ao exterior, providencie o seu passaporte o mais rapidamente possível. Evite a proximidade das férias escolares, pois a burocracia e o excesso de demanda tornam o processo mais lento. Se você já tiver um, verifique o prazo de validade. Em viagens nacionais, basta levar a carteira de identidade. Conforme acordo firmado com o governo brasileiro, os turistas estrangeiros nacionais e/ou residentes regulares dos países Argentina, Paraguai, Uruguai, Bolívia, Chile, Colômbia, Equador, Peru e Venezuela podem entrar e transitar entre os países mediante a apresentação de documento de identificação pessoal emitido pelo estado membro do Mercosul e associado.

• **Vacinas** – Para algumas regiões do Brasil e alguns países há exigência de vacinas (febre amarela, por exemplo). A vacinação deve ser feita 10 dias antes do embarque para garantir que tenha efeito. Obtenha essas informações no site do Ministério da Saúde do Brasil ou da embaixada do país que visitará, e programe as vacinas necessárias com antecedência.

• **Vistos** – Verifique se os países que você visitará exigem vistos de entrada e de permanência. Alguns só concedem vistos se a validade do passaporte ultrapassar pelo menos seis meses após da viagem. Muitos destes países só têm representação diplomática apenas em Brasília, o que implicará mais tempo de espera. O Brasil tem bom relacionamento com diversos países e, em razão de acordos bilaterais, os turistas de alguns deles estão dispensados de vistos, porém devem apresentar passaporte válido

nos seguintes países: África do Sul, Alemanha, Andorra, Áustria, Bahamas, Barbados, Bélgica, Bulgária, Coreia do Sul, Costa Rica, Croácia, Dinamarca, Equador, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Filipinas, Finlândia, França, Grécia, Guatemala, Guiana, Honduras, Hong Kong, Hungria, Irlanda, Islândia, Israel, Itália, Liechtenstein, Luxemburgo, Macau, Malásia, Marrocos, Mônaco, Namíbia, Noruega, Nova Zelândia, Ordem S.M. Malta, Países Baixos/Holanda, Panamá, Polônia, Portugal, Reino Unido, República Tcheca, San Marino, Suécia, Suíça, Suriname, Tailândia, Trinidad e Tobago, Tunísia, Turquia e Vaticano. De toda forma, é importante que o turista consulte a embaixada ou consulado brasileiro em seu país de origem quanto à necessidade de visto, pois essas informações podem se alterar de acordo com acordos entre os países.

Locação de veículo

Essas são algumas dicas importantes, caso tenha interesse em alugar um veículo durante sua viagem:

• **Acessórios** – Avalie se você precisa mesmo de todos os acessórios oferecidos. Um modelo compacto, sem ar condicionado, talvez seja suficiente e não pese no seu bolso.

• **Aluguel de carro** – Antes de tudo, compare preços. As locadoras têm promoções, sempre, devido à concorrência. Você poderá se beneficiar de liberação da quilometragem ou pagar uma diária em um fim de semana. Algumas parcelam o pagamento em cartões de crédito. Atenção: alugar ou devolver o carro em aeroporto é mais caro. Além disso, se puder alugar ainda no Brasil, poderá economizar ainda mais.

• **Combustível** – Confira o nível do tanque de combustível. Geralmente, o veículo é entregue totalmente abastecido. Na devolução, deverá estar na mesma altura. Reabastecer na locadora poderá custar mais caro por litro de combustível.
• **Devolução** – Seja pontual! Às vezes, a penalidade por atraso pode até equivaler a mais uma diária. Pergunte sobre horários e locais para a devolução. Normalmente, é possível devolver o veículo em local diferente do da retirada, mas é cobrada sobretaxa.
• **Documentos** – Tenha consigo sempre a sua Carteira de Habilitação, mesmo que não planeje alugar carro, pois emergências acontecem. Verifique, porém, no consulado se a habilitação brasileira é válida no país visitado. As locadoras internacionais também exigem passaporte e cartão de crédito.
• **Idioma** – Leia o contrato com muita atenção e consulte se há cópia disponível em língua portuguesa. Se não houver e tiver dificuldade com o idioma local, peça ajuda. Nele devem estar a descrição do veículo, seu estado, o preço, a quilometragem, o seguro, as regras a cumprir e as penalidades previstas.
• **Infração** – Se cometer alguma infração de trânsito no período em que o veículo estiver sob seus cuidados, você não somente será responsabilizado, como terá de pagá-la e mais multa à locadora.
• **Inspeção** – Verifique o veículo com calma. Registre no laudo de entrega cada arranhão ou amassado, porque talvez tenha de pagar por eles na devolução. Também ligue o carro e teste faróis, lanternas (ré, seta e freio), limpadores de para-brisa etc. Confira, além disso, os itens de segurança: macaco, estepe, triângulo etc.
• **Letras miúdas** – Atenção redobrada às cláusulas que enumerem sua responsabilidade em casos de roubo, furto e acidente. Peça e leve com você os telefones de emergência para cada situação destas.
• **Reserva** – Indague se reserva antecipada tem preço ou condições especiais. Em geral, há e não é preciso pagamento antecipado. Entretanto, se você reservar e não aparecer ou cancelar com pequena antecedência, talvez tenha de pagar multa.
• **Seguro** – Recomendamos também contratar na própria locadora um seguro com cobertura total, incluindo terceiros.

Dirigir no exterior

Viajar de carro para outro país pode ser boa opção, principalmente para quem more perto da fronteira. Se decidir enfrentar a estrada, verifique a cobertura dos seus seguros de automóvel e de saúde, além de se informar sobre as leis de trânsito do lugar

visitado. Confira, também, os documentos exigidos, pois, em alguns casos, pode ser necessária carteira de motorista internacional. Verifique, também, quais acessórios obrigatórios para seu carro em cada país, antes de colocar o pé na estrada. Para subir os Andes, por exemplo, deve-se ter um conjunto de correntes para as rodas, a fim de evitar atolamento ou derrapagem nas montanhas geladas.

Alfândega brasileira

Bagagem

De acordo com as normas brasileiras, não será considerado bagagem qualquer objeto destinado à revenda ou a uso industrial, dentre outros definidos pela Receita Federal. Além disso, o viajante não poderá trazer do exterior:

- Agrotóxicos, seus componentes e afins;
- Brinquedos, réplicas e simulacros de armas de fogo, com as quais possam ser confundidos, exceto se para integrar coleção de usuário autorizado, nas condições fixadas pelo Comando do Exército Brasileiro;
- Cigarros de marca que não seja comercializada no país de origem;
- Cigarros e bebidas fabricados no Brasil, destinados à venda exclusivamente no exterior;
- Espécimes animais da fauna silvestre sem um parecer técnico e licença expedidos pelo Ministério do Meio Ambiente;
- Espécimes aquáticos para fins ornamentais e de agricultura, em qualquer fase do ciclo vital, sem permissão do órgão competente;
- Mercadoria atentatória à moral, aos bons costumes, à saúde ou à ordem pública;
- Mercadorias cuja produção tenha violado direito autoral ('pirateadas');
- Produtos assinalados com marcas falsificadas, alteradas ou imitadas, ou que apresentem falsa indicação de procedência;

- Produtos com organismos geneticamente modificados;
- Substâncias entorpecentes ou drogas.

Olho vivo

Esses bens, se trazidos na bagagem, serão apreendidos e o viajante poderá, conforme o caso, ser preso pelas autoridades brasileiras e processado civil e penalmente.

Declaração de Bens

O viajante deve, obrigatoriamente, preencher a Declaração de Bagagem Acompanhada (DBA) e se dirigir à fiscalização aduaneira, no setor de "BENS A DECLARAR", quando trouxer:
I. animais, vegetais ou suas partes, sementes, produtos de origem animal ou vegetal, produtos veterinários ou agrotóxicos;
II. produtos médicos, produtos para diagnóstico in vitro, produtos para limpeza ou materiais biológicos;
III. medicamentos, exceto os de uso pessoal, ou alimentos de qualquer tipo;
IV. armas ou munições;
V. bens sujeitos a restrições ou proibições ou ao regime comum de importação;
VI. bens aos quais será dada destinação comercial ou industrial, ou outros bens que não sejam passíveis de enquadramento como bagagem;
VII. bens que devam ser submetidos a armazenamento para posterior despacho no regime comum de importação;
VIII. bens sujeitos ao regime aduaneiro especial de admissão temporária, quando sua discriminação na DBA for obrigatória;
IX. bens cujo valor global ultrapasse o limite de isenção para a via de transporte;
X. bens que excederem limite quantitativo para fruição da isenção (vide item abaixo – "Impostos"); ou,
XI. valores em espécie em montante superior a R$ 10.000,00 (10 mil reais) ou seu equivalente em outra moeda.

Nos demais casos, desde 1º de janeiro de 2012, o viajante não necessita preencher a DBA e pode se dirigir ao setor "NADA A DECLARAR".

Impostos

Se as compras realizadas no exterior ultrapassarem os limites impostos pela Receita Federal, você poderá ter de arcar com um alto valor de impostos, além de pagar multas.

O viajante oriundo do exterior poderá trazer em sua bagagem acompanhada, com isenção de tributos, livros, folhetos e periódicos; bens de uso ou consumo pessoal; e

outros, observados os limites de valor global de:

a) US$ 500,00 (quinhentos dólares americanos) ou o equivalente em outra moeda, quando o viajante ingressar ao País por via aérea ou marítima; e

b) US$ 300,00 (trezentos dólares americanos) ou o equivalente em outra moeda, quando o viajante ingressar no País por via terrestre, fluvial ou lacustre.

Dentro desses valores, deverão ainda ser observados os seguintes limites quantitativos:

- Bebidas alcoólicas: 12 (doze) litros, no total;
- Cigarros: 10 (dez) maços, no total, contendo, cada um, 20 (vinte) unidades;
- Charutos ou cigarrilhas: 25 (vinte e cinco) unidades, no total;
- Fumo: 250 (duzentos e cinquenta) gramas, no total;
- Outros bens não relacionados acima, de valor unitário inferior a 10 dólares: 20 (vinte) unidades, no total, desde que não haja mais do que 10 (dez) unidades idênticas;
- Outros bens não relacionados acima, de valor unitário acima de 10 dólares: 20 (vinte) unidades, no total, desde que não haja mais do que 3 (três) unidades idênticas.

Se você ultrapassar os valores globais, em dólares ou moeda equivalente, mas não exceder os limites quantitativos, terá de preencher a Declaração de Bagagem Acompanhada (DBA) e arcar com o imposto de importação, que será calculado à base de 50% do que exceder a cota de isenção (valor total dos bens – cota de isenção), por meio de documento próprio (Documento de Arrecadação de Receitas Federais – DARF), na rede bancária brasileira.

O viajante que exceder os limites quantitativos de bens para a via de transporte utilizada deverá providenciar o despacho de importação dos bens excedentes sob o regime de tributação comum.

Atenção: se você passar indevidamente pelo setor “NADA A DECLARAR”, nos casos de declaração obrigatória, como os que ultrapassam os limites de valores e quantitativos, isso será considerado crime por falsa declaração, podendo acarretar multa de 50% do valor dos bens que excederem a cota de isenção ou até apreensão da mercadoria.

Lojas francas (Duty Free Shop)

Além dos limites de isenção de bagagem (item anterior), o viajante poderá adquirir, também com isenção de tributos, nas lojas francas (duty free shops) dos portos e aeroportos, após o desembarque no Brasil e antes de sua apresentação à fiscalização aduaneira, mercadorias de valor total até U$ 500 (quinhentos dólares americanos) e nos limites quantitativos abaixo:

- 24 unidades de bebidas alcoólicas, observada quantidade máxima de 12 unidades por tipo de bebida;
- 20 maços de cigarros de fabricação estrangeira;
- 25 unidades de charutos ou cigarrilhas;
- 250g de fumo preparado para cachimbo;
- 10 unidades de artigos de toucador;
- 3 unidades de relógios, máquinas, aparelhos, equipamentos, brinquedos, jogos ou instrumentos elétricos ou eletrônicos.

Dica: Menores de 18 anos, mesmo acompanhados, não podem adquirir bebidas alcoólicas e artigos de tabacaria. Se tiver dúvidas sobre a importação de produtos, entre em contato com a Receita Federal.

Garantia de importados

Cuidado: nas compras realizadas em viagens internacionais, o consumidor é considerado o importador direto e, em regra, não será aplicado o Código de Defesa do Consumidor, e sim a legislação do país de origem do produto. Por isso, antes de adquirir um produto no exterior, verifique se tem garantia mundial ou se a marca escolhida conta com representação no Brasil.

Bolso leve

Fazer uma viagem de férias é o sonho de muitas famílias. Mas não basta chegar a uma agência, reservar um pacote e parcelar tudo no cartão de crédito. Se você não quiser se endividar nem desperdiçar dinheiro, deverá tratar sua viagem como um projeto, que exigirá planejamento, pesquisa e, sobretudo, economia.

Para que não pese tanto no bolso, é fundamental organizá-la com antecedência. Após definir o destino, coloque no papel possíveis gastos: passaporte ou visto, seguro

saúde obrigatório, passagens, hospedagem, transporte no destino (ônibus, táxi, metrô, trem ou locação de veículo), passeios, alimentação, telefone, Internet, lembrancinhas e impostos.

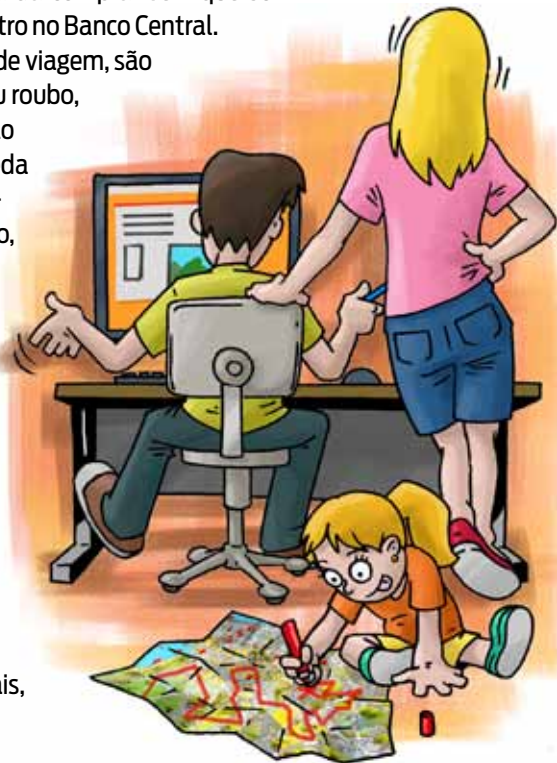
As despesas com alguns desses itens podem ser reduzidas se pagas com antecedência. As passagens tendem a ficar mais baratas. Em geral, a regra é: quanto mais cedo comprar, melhor. Porém, devem-se acompanhar as promoções das companhias aéreas.

Em relação à hospedagem, a antecedência é fundamental, porque os hotéis mais em conta lotam rapidamente. A reserva antecipada é ainda mais importante para quem viajará com filhos pequenos nas férias escolares, período em que o turismo encarece.

Em viagens ao exterior, há diversas formas de pagar por serviços e produtos: dinheiro local, traveller check, cartões de crédito e de débito pré-pagos. Para comprar moeda estrangeira, pode-se recorrer a casas de câmbio ou aos principais bancos do país. A cotação para a compra é um pouco mais alta do que a oficial. Para a venda, é menor.

É cobrado Imposto sobre Operações Financeiras (IOF), mas, em geral, as casas de câmbio incluem esse valor na transação. Já os bancos cobram o imposto separadamente, mas você pagará na hora da compra. Verifique somente casas de câmbio com registro no Banco Central.

Os traveller checks, ou cheques de viagem, são mais seguros em caso de perda ou roubo, pois podem ser reembolsados pelo banco ou trocados por papel moeda do país de destino. Dentre as desvantagens estão a taxa de câmbio, que não é a utilizada pelo BC, e o fato de não serem aceitos em muitos estabelecimentos.

Já com os cartões de crédito é possível postergar o pagamento da fatura para o mês seguinte, facilidade tentadora para os mais consumistas. Porém, há o risco de a cotação da moeda estar mais alta na data de vencimento, sem falar no aumento recente da alíquota de IOF para compras internacionais, de 2,38% para 6,38%.

Uma opção segura e mais acessível é o cartão de débito pré-carregável (também chamado pré-pago). Antes de viajar, você compra “créditos” na moeda do país de destino no valor que pretende gastar. Se precisar de mais dinheiro, poderá pedir que alguém no Brasil carregue-o ou solicitar ao banco que envie um boleto para o seu e-mail, para facilitar a recarga.

Nessas ocasiões, é usada uma cotação de venda superior à do Banco Central. No caso de não utilizar toda a quantia disponível, você poderá fazer uma operação equivalente à venda de dinheiro para uma casa de câmbio. Dessa forma, não correrá o risco de haver variação cambial entre as datas da recarga e da compra e pagará alíquota de IOF bem menor (0,38%).

Recomendamos que o turista opte pelo cartão de débito pré-pago, levando também uma quantia em dinheiro vivo, para gastos menores, e o cartão de crédito, para emergências.

Check list

- Se possível, planeje sua viagem com, no mínimo, um ano de antecedência;
- Coloque em uma planilha a estimativa de gastos que você e sua família terão ao longo da viagem;
- Reserve uma quantia para cobrir despesas não previstas;
- Reserve as passagens e a hospedagem com, pelo menos, três meses de antecedência;
- Leve um cartão de débito pré-pago para refeições e passeios, e uma quantia em dinheiro vivo para pequenas despesas, como transporte e guloseimas;
- Use o cartão de crédito apenas em emergências;
- Economize e invista seu dinheiro antes de comprar pacotes e passagens aéreas.

Milhagens

As vantagens oferecidas por programas de milhagem caracterizam relações comerciais entre empresa e consumidor e, por isso, não são reguladas ou fiscalizadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), porém, devem respeitar o Código de Defesa do Consumidor.

Quem notar alguma irregularidade ou tiver problema com seu programa de milhagem, como dificuldades de utilizar os pontos para emissão de passagens aéreas ou reserva de hotéis, deverá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor. O passageiro que utilizar milhas aéreas para viajar deverá ser tratado da mesma maneira que os que comprarem passagens e sua utilização não poderá ser dificultada pela companhia aérea.

Compras coletivas

Os sites de compras coletivas vêm atraindo os consumidores por terem os produtos e serviços de que necessitam e preços atrativos. Entretanto, com o aumento das ofertas, os problemas também têm crescido.

Poucos sabem que os direitos de que quem compra nessa modalidade são resguardados pelo Código de Defesa do Consumidor. Tanto o site como a empresa que vendem o produto/serviço são responsáveis pelo cumprimento da oferta. Isso quer dizer que, ainda que ela informe ser apenas intermediária, por não ter o domínio final do serviço – como a reserva em um hotel –, a responsabilidade será solidária e objetiva. Ou seja, caso tenha algum prejuízo, você poderá acionar qualquer uma das empresas ou até mesmo as duas para pleitear a reparação cabível.

Contudo, para evitar problemas, é recomendável que você verifique a credibilidade da empresa antes de adquirir o serviço. Veja algumas dicas:

- Verifique o site próprio da empresa que prestará o serviço (hotel, agência de turismo etc.) e, antes de comprar, ligue e verifique se os contatos expostos no site realmente funcionam;
- Em caso de hotel e restaurante, é importante verificar a capacidade do lugar e as condições de utilização, tais como períodos para utilização, validade etc.;
- Pesquise o nome da empresa na Internet e preste atenção a reclamações de outros consumidores;

• Acesse o site da Receita Federal com o CNPJ do fornecedor e verifique a situação cadastral.

As agências de turismo também oferecem promoções. Mas como excluem feriados e períodos de alta temporada, às vezes há dificuldades para marcar datas de hospedagem, já que os dias restantes são muito concorridos.

No caso de compra e impossibilidade de efetuar uma reserva, você terá direito à devolução do dinheiro, seja por falha na prestação do serviço ou por propaganda enganosa. Para negociar uma solução, entre em contato com a empresa por escrito, e com o site de compra coletiva. Dê um prazo para a solução. Se o problema não for resolvido, recorra aos órgãos de defesa do consumidor ou ao juizado especial cível mais próximo de sua residência.

Planejamento on-line

Com a facilidade de acesso à Internet, você pode planejar suas viagens sem contratar agências físicas. Para isso, é possível baixar aplicativos de serviços (bares, restaurantes, hospedagem, passagens aéreas etc.) e complementar as informações com dicas de blogueiros e em sites.

Mas há que conferir a reputação dos sites utilizados para comprar passagens, reservar hotéis etc. Além disso, alguns estabelecimentos de hospedagem exigem confirmação na véspera da viagem, por telefone ou e-mail.

É importante verificar, ainda, se os preços estão atualizados, se valem somente para pacotes especiais e se há limite de pessoas por promoção.

Outra opção é fazer todo o levantamento dos serviços utilizados e contratá-los na agência para ter um só fornecedor e responsável.

Aluguel de temporada

A maioria dos problemas na locação por temporada surpreende quem contrata a casa pela Internet ou por telefone, sem ver o imóvel fisicamente, paga o aluguel antecipadamente e descobre que o endereço não existe ou que o imóvel não corresponde ao que foi acertado. Mas, se você seguir nossas dicas, poderá reduzir os riscos de enfrentar este tipo de aborrecimento.

Primeiramente, pesquise bastante. Não confie cegamente em fotos ou imagens na Internet. Visite o imóvel antes da locação para conferir se a proposta corresponde à realidade. Se não houver condições para tal, peça indicações de quem já o alugou.

Combine o preço com antecedência e desconfie de valores muito abaixo do mercado. Na hora de combinar as diárias, negocie. Talvez seja possível acertar um valor mais baixo do que o anunciado. No entanto, nas festas de final de ano (Natal e Réveillon) e no carnaval os preços são sempre mais elevados.

Se acertar a locação em uma empresa especializada – corretoras de imóveis ou imobiliárias – assegure-se de que a firma tenha bom nome, e de que não haja reclamações contra ela no Procon local ou no CRECI (Conselho Regional dos Corretores de Imóvel) da região.

O texto do contrato deve descrever o valor do aluguel, a forma de quitação e as multas por atraso no pagamento ou outros problemas como possíveis danos que ocorram no imóvel durante a estadia. O prazo não pode ser maior que 90 dias e o contrato não poderá ser renovado.

Se quiser permanecer no imóvel por mais tempo que o contratado, faça um intervalo. Fique fora por uma semana e assine novo contrato.
Se emendar um no outro, o contrato equivalerá ao de aluguel convencional, de 30 meses. Nesse modelo, o pagamento será sempre no mês seguinte ao da ocupação e o proprietário só poderá pedir a desocupação após 30 meses ou nos casos autorizados em lei.

No formato por temporada, o aluguel poderá ser cobrado antecipadamente e em uma parcela apenas. Se o período do contrato for superior a um mês, o proprietário terá direito, também, ao ressarcimento do IPTU, condomínio e outras taxas de serviços públicos, desde que previstos no contrato. Observe que elas devem se limitar ao tempo em que o imóvel foi ocupado.

Como, em geral, o imóvel oferecido por temporada é alugado com mobília, é necessária, também, descrição detalhada dos itens e de seu estado de conservação. Dessa forma, o proprietário não poderá alegar que você quebrou algo que já estava avariado ou com defeito. É indispensável, então, vistoria no momento em que o imóvel for recebido, e outra ao ser entregue, sempre na presença do proprietário. Preencha uma declaração e exija a assinatura do dono.

Não se esqueça de solicitar os recibos de quitação, principalmente se algum valor for pago em dinheiro. Pagamentos por depósito em conta são mais seguros. O comprovante emitido pelo banco vale como recibo. Assim, se você perder o boleto, será possível emitir extrato de sua conta para comprovar que a quitação foi feita no valor e data combinados.

Se quiser locar apartamento, peça o Regulamento Interno do condomínio para conhecer as regras e verificar se há restrições para inquilinos. Veja, por exemplo, se animais de estimação são aceitos. Para ninguém ser barrado, pergunte se há limitação quanto ao número de pessoas que podem se hospedar na casa.

Lembre-se de que locação não é uma relação de consumo, ou seja, não é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor. Obedece a uma legislação própria (Lei do Inquilinato – Lei nº 8.245/1991).

Suspensão temporária dos serviços

Alguns serviços podem ser interrompidos temporariamente e ser boas opções para o período de férias da família. Há legislação específica somente para telefonia e TV por assinatura. Os demais não têm regulamentação quanto à suspensão. Veja como proceder em cada caso:

- **Academias, entrega de jornais e revistas**: vale o que estiver no contrato. Se não houver previsão, não haverá como suspender os serviços apenas pelo período necessário. No entanto, recomenda-se pesquisar junto à empresa a possibilidade de reembolso ou prorrogação do contrato pelo período não utilizado;
- **Água e energia elétrica**: será necessário solicitar o desligamento e, após o retorno da viagem, a religação do serviço. A ligação do serviço não é gratuita e também não é instantânea. Por isso, o cancelamento temporário pode não ser boa ideia;
- **Telefone e TV por assinatura**: o consumidor deverá estar em dia com o pagamen-

to. A suspensão poderá ser solicitada somente uma vez a cada 12 meses (por 30 a 120 dias). Caso a empresa de telefonia ou TV por assinatura se recuse a suspender o serviço, denuncie o fornecedor à Anatel ou aos órgãos de defesa do consumidor.

Assistência viagem

A assistência viagem é como se fosse um seguro, pois você paga antecipadamente um valor pelo serviço. Caso haja algum dos imprevistos cobertos no contrato, você terá direito à assistência.

Quem viajar para os países europeus que assinaram o Tratado de Schengen (que permite a livre circulação de pessoas dentro dos signatários, sem a necessidade de apresentação de passaporte) deverá fazer o seguro. No Brasil, a contratação não será obrigatória – e a empresa aérea não poderá forçar o consumidor a aderir à assistência, pois isso configuraria venda casada, proibida por lei.

Na hora de contratar, você deverá observar os serviços e garantias oferecidos. Para a PROTESTE, os mais importantes são assistência médica para acidentes ou doenças e o seguro de morte acidental. Porém, há coberturas adicionais, como as assistências jurídica e odontológica, que poderão ser importantes, principalmente para quem não tiver plano odontológico com cobertura internacional.

Veja mais detalhes na revista DINHEIRO & DIREITOS nº 29.

Informações úteis

• **Animais de estimação**: Segundo o Ministério da Agricultura, para o transporte interno de cães e gatos, é necessário apenas o atestado de saúde assinado por veterinário habilitado, que deverá verificar a assiduidade da vacinação antirrábica. A acomodação dos animais em viagens aéreas, terrestres ou marítimas será definida pela empresa responsável pelo transporte.

As exigências variam e o animal poderá viajar em qualquer compartimento, desde que o seu peso e a gaiola sejam compatíveis com o ambiente e as determinações da empresa transportadora. Algumas companhias exigem que animais suscetíveis a estresse sejam sedados antes do embarque. Por isso, é sempre aconselhável combinar isso com antecedência.

Nas viagens internacionais, as companhias aéreas aplicam as normas da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Em função disso, será necessária a apresentação do Certificado Zoossanitário Internacional (CZI), documento emitido pela autoridade sanitária do país de origem. No Brasil, o CZI é expedido gratuitamente pelo Serviço de Vigilância Agropecuária Internacional (Vigiagro), vinculado ao Ministério da Agricultura, por meio dos 106 postos distribuídos em aeroportos, portos e em pontos de fronteira. Mas o Certificado emitido no Brasil não será válido para retorno do animal. Recorra, então, ao Ministério da Agricultura do país de onde retornará para a emissão de um novo CZI.

Caso a família não possa ou não queira levar seu bichinho de estimação na viagem, há algumas opções de hospedagem: hotéis para animais; parentes próximos, ou a própria casa, se houver alguém para cuidá-lo. O hotelzinho é boa opção para animais sociáveis e de fácil adaptação, porém será um custo extra. Quando são deixados em casa de parentes ou mesmo na própria casa, é mais difícil que se deprimam. Caso fiquem sozinhos em casa, será necessário que o responsável pela comida e água dê um pouquinho de atenção a eles, para não se sentirem tão solitários.

• **Celular (roaming)**: o custo para usar o celular na viagem pode ser muito elevado. As operadoras cobram o roaming quando o usuário faz ligações fora de sua área de origem. No território nacional, essa cobrança é automática. Porém, se viajar para o exterior e quiser usar o telefone móvel, entre em contato com a sua operadora e solicite a habilitação do roaming internacional, bem como informações detalhadas das tarifas e custos. Todas essas chamadas são tarifadas, inclusive ligações para números gratuitos (toll free) e as não completadas. Essa tarifação ocorre porque as operadoras parceiras cobram, também, pela utilização da rede. E a situação é mais complicada para quem tem aparelhos como smartphones (iPhone, Blackberry etc.), programados para usar os serviços de acesso à Internet, envio e recebimento de e-mails e outro tipos de mensagens multimídia em um intervalo predeterminado

(sincronismo de dados ou e-mails). Para não ser tarifado por estes serviços em roaming internacional, é preciso desativar o sincronismo de dados no aparelho.

• **Gorjetas/Couvert artístico**: o pagamento de gorjeta no Brasil é opcional. A cobrança do couvert artístico é permitida somente se houver música ao vivo ou outra atividade artística no local. Música ambiente ou telões de jogos, portanto, ficam de fora. A casa terá de afixar informação sobre este pagamento em local visível. Em outros países, a gorjeta é levada muito a sério. Por isso, consulte do local a ser visitado e evite constrangimentos.

• **Segurança**: seja sempre discreto, principalmente com relação aos bens mais visados dos turistas, como máquina fotográfica, filmadora, passaporte e dinheiro. Preste atenção aos seus bens e às pessoas que estejam à sua volta, desconfiando daquelas que o abordem repentinamente. Nunca leve uma grande quantia em dinheiro. Guarde no cofre do hotel a maior parte do dinheiro. Se você for roubado ou furtado, procure a delegacia especializada do turismo para registrar um Boletim de Ocorrência.

• **Táxi**: não aceite a cobrança de preços fechados, a não ser que esteja em uma cidade com menos de 50 mil habitantes. O valor a pagar pelo percurso deve ser medido pelo taxímetro, obrigatório nos municípios com mais de 50 mil habitantes e deve ser aferido pelo órgão competente. Exija também que o taxista ligue o taxímetro na sua frente. O valor deverá ser medido por meio de três variáveis: bandeirada (preço inicial da corrida), km rodado e hora parada. Em caso de dúvida quanto aos valores cobrados, consulte a legislação municipal, pois esse é um serviço regulado localmente. Se utilizar algum serviço extra, como agendamento do carro, viagens intermunicipais, porta-malas, consulte com antecedência o valor a ser cobrado, para não ter surpresas. Se o motorista errar o caminho, exija um desconto no preço final.

• **Voltagem**: no Brasil não é fixa, podendo ir de 110V a 220V por estado e município. Essa voltagem também varia em outros países. Informe-se, portanto, tão logo defina o destino das próximas férias, para facilitar o uso seus aparelhos elétricos sem danos provocados pela voltagem inadequada. Ela costuma ser informada no próprio aparelho. Se houver dúvidas, leia o manual de instruções ou entre em contato com o fabricante.

Onde reclamar

A PROTESTE tem um protocolo assinado com entidades europeias de defesa do consumidor para apoio ao turista que tiver problemas de consumo em trânsito por Portugal, Bélgica, Espanha e Itália. Pelo protocolo, haverá o suporte jurídico para os associados de cada organização, em viagem em qualquer destes países signatários.

O associado com problemas nestes países deverá entrar em contato com o serviço de orientação ao associado no Brasil, por telefone ou e-mail, e relatar sua questão. A área de atendimento brasileira irá contatar o serviço de orientação da organização do País em que o associado teve o problema, que buscará a solução junto ao fornecedor. O serviço de orientação no Brasil será informado sobre o andamento da demanda e informará o associado.

Se você ainda não for associado à PROTESTE, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone (21) 3906-3906, ou acesse o site www.proteste.org.br Você poderá também registrar sua reclamação nos órgãos fiscalizadores de cada serviço turístico:

Transporte Aéreo

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil
Faça contato com a ANAC acessando o site http://www.anac.gov.br/faleanac, pelo telefone 0800 725 4445 ou nos postos de atendimento localizados nos aeroportos. Há também o serviço de Ouvidoria da Infraero –telefone 0800 727 1234, ou no site www.infraero.gov.br.

Transporte Terrestre

ANTT – Agência Nacional de Transporte Terrestre
Os consumidores podem se comunicar com a ANTT por atendimento presencial, pelo telefone 0800 610300, pelo site www.antt.gov.br (no qual há o formulário eletrônico "FALE CONOSCO"), ou pelo atendimento on-line, via chat (bate-papo).

Transporte Marítimo

Ministério do Turismo

Se houver algum problema no transporte marítimo, o consumidor deverá dirigir-se primeiramente ao transportador e à agência de viagens para reivindicar seus direitos. Pode reclamar ao Ministério do Turismo, por meio do http://www.turismo.gov.br/turismo/geral/fale_conosco.

Hospedagem

Ministério do Turismo

Em caso de problemas na hospedagem, o consumidor poderá registrar sua reclamação no site do Ministério do Turismo
http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/Reclamacoes.mtur.

Gentileza e hospitalidade

O turista é alguém que sai de sua casa, cidade, estado ou país e nos visita. É assim que deve ser visto e tratado: como um hóspede que nos dá a honra da visita. Também esperamos ser tratados assim, como consumidores de produtos e serviços turísticos.

Avançamos aos poucos nesta área, porque viajamos mais nos últimos anos, dentro e fora do País. E o Brasil, por sua vez, tem atraído mais turistas.

Os serviços estão longe do ideal, mas é possível melhorar, se houver gentileza e hospitalidade.

À medida que tiver mais e melhores hotéis, restaurantes, aeroportos, portos, rodovias, segurança e transportes, o Brasil terá uma indústria que gera empregos, renda e arrecadação para os governos.

É uma atividade cobiçada em todo o mundo, pelas suas consequências benéficas na economia, sem os danos ambientais provocados por outros negócios.

A Copa do Mundo de Futebol de 2014 e os Jogos Olímpicos do Rio de Janeiro, em 2016, serão oportunidades de ouro para aumentar o interesse e a confiança na capacidade dos serviços turísticos brasileiros. Vamos aproveitá-las!

PROTESTE a serviço do Consumidor

A PROTESTE completou 11 anos em 2012, sempre a serviço do consumidor brasileiro. É a maior organização privada de defesa do consumidor da América Latina, com quase 300 mil associados.

Seus testes comparativos têm ajudado a acelerar mudanças em práticas produtivas e de vendas de produtos e serviços, aumentando a segurança e melhorando a relação custo-benefício nas relações de consumo.

Em março de 2002, foi lançada a revista PROTESTE, na qual são publicados testes de produtos e serviços. Um dos testes realizados pela publicação foi o de bronzeadores, em dezembro de 2011. No texto, alerta para possíveis alergias, que poderiam ser causadas pelos produtos testados.

Em abril de 2006, a associação intensificou esse apoio aos consumidores com uma nova publicação, a revista DINHEIRO & DIREITOS. Na edição nº 29, em dezembro de 2010, por exemplo, a matéria de capa era “Viagens: tire féria sem problemas”. Nela, a publicação dava dicas sobre como planejar uma viagem tranquila, com ou sem o apoio de uma agência de viagens.

A mais nova revista é a PROTESTE Saúde, que enfoca temas relevantes para saúde e qualidade de vida. Na edição nº 4 da publicação, foram analisadas 11 marcas de óculos de sol. A boa notícia foi que 10 se saíram bem nos testes, exceto um, falsificado.

A PROTESTE também elaborou, ao longo de sua existência, dossiês que têm auxiliado o consumidor. Na área de turismo, foi o caso do “Especial Verão”, em janeiro de 2008, com dicas completas para prevenção (uso de protetor solar, óculos, repelente, conservação de alimentos etc.).

Mais recentemente, tem elaborado cartilhas de esclarecimento sobre temas de interesse do consumidor.